

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan pembahasan tentang analisis pengaruh kinerja *customer service* terhadap keputusan menabung di PT. Bank BPR pengkreditan rakyat pitih gumarang cabang mataram ini menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara keduanya dimana kekuatan pengaruhnya cukup kuat. Pengaruh tersebut bersifat positif sehingga semakin baik pelayanan kinerja *customer service* semakin tinggi pula keputusan menabung. Hal ini dapat dilihat dari uji t jika t_{hitung} besar dari t_{tabel} maka H_1 diterima. Dari hasil perhitungan t_{hitung} sebesar ,969 dapat dibandingkan dengan t_{tabel} yaitu 1,701 dengan taraf signifikan 5% jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dengan kata lain menerima hipotesis alternatif (H_a) untuk pengujian kedua variabel. Selain itu juga di peroleh kesamaan regresi $Y=9.759+0,071X$. persamaan tersebut sesuai dengan rumus regresi linear sederhana yaitu $Y=a+bX$ dimana, Y merupakan lambang dari variabel terikat, a konstanta, b koefisien regresi untuk variabel bebas X. sehingga dapat di simpulkan dari hasil uji t, terdapat pengaruh antara variabel Y terhadap variabel X dengan demikian dapat di tarik kesimpulan bahwa pelayanan kinerja dapat mempengaruhi keputusan menabung.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini pembahasan dan kesimpulan yang di peroleh maka saran yang dapat di berikan sebagai berikut :

- a. Pelayanan *customer service* PT.Bank BPR pengkreditan rakyat pitih gumarang cabang mataram sudah cukup optimal. Akan tetapi yang menjadi perhatian lebih tinggi pihak bank mengenai sarana karena rata-ratanya dibawah 3 yang berarti Natral. Sehingga pihak bank lebih memperbagus kualiatas sarananya.
- b. Untuk penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji permasalahan yang sama dengan penelitian ini agar memperluas cakupan objek penelitian dan memperluas dimensi atau indikator-indikator variabel penelitian yang akan di gunakan.



DAFTAR PUSTAKA

- Abustan. 2009. *Analisa Perbandingan Kinerja Keuangan Perbankan Syariah dengan Perbankan Konvensional*. Skripsi Universitas Gunadarma, tidak dipublikasikan.
- Adisaputra, Iksan. 2012. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Non Performing Loan pada PT. Bank Mandiri (PERSERO)*. Skripsi UNHAS Makasar, tidak dipublikasikan.
- Ali, Masyhud. 2006. *Manajemen Risiko, Strategi Perbankan dan Dunia Usaha Menghadapi Tantangan Globalisasi Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Arikunto. 2008. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arijanto, Agus. 2010. *Etika Bisnis Bagi Pelaku Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Dendawijaya, Lukman. 2000. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Artikasari. 2017. *Pengaruh pelayanan kinerja customer service terhadap keputusan menabung di PT.BNI Cabang Kota Malang*. Skripsi.
- Badjuri dan Teguh. 2002. *Kebijakan Publik Konsep dan Strategi*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Dunn, William N. 2000. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik (Terjemahan), Edisi Kedua*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- David. 2010. *Studying Public Policy: Policy Cycles and Policy Subsystems*. Oxford University Press. New York.
- Dwijowijoto, R.N. 2003. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Edward. 2005. *Kebijakan Publik*. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Febrianti, Silvia Eka. 2015. *Analisis Pengaruh Pertumbuhan GDP, Inflasi, BI Rate, dan Nilai Tukar Terhadap Kredit Bermasalah pada Bank Konvensional dan Bank Syariah*. Jurnal Ilmiah Universitas Brawijaya Malang.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Cetakan Keempat*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Iqbal, Muhammad. 2008. *Perbandingan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pembiayaan Bermasalah Pada Perbankan Syariah dan Perbankan Konvensional*. Tesis S2 PSKTTI-UI. Jakarta.
- Irman Firmansyah. 2014. *Faktor Penyebab Terjadinya Pembiayaan Bermasalah Pada BPRS di Indonesia*. Buletin Ekonomi Moneter dan Perbankan Bank Indonesia.
- Maesyaroh. 2016. *Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Pembiayaan di BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Cabang Purwokerto*. Skripsi.
- Mardalis. 2004. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Marzuki. 2005. *Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Massey. 2003. *Pelayanan kinerja Prima*. Jakarta: UI Press.
- Misbahuddin, Hasan. 2013. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Mishkin, Frederic S. 2009. *Ekonomi Uang, Perbankan, dan Pasar Keuangan*. Buku 2. Edisi 8. Jakarta: Salemba Empat.
- Muhammad. 2004. *Manajemen Dana Bank Syariah Edisi 1*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Pane, Syahmiruddin. 2011. *Pengaruh Inflasi dan Kurs Terhadap Non Performing Financing pada Bank Syariah*. Tesis Pascasarjana IAIN Sumatera Utara, tidak dipublikasikan.
- Popita, Mares Suci Ana. 2013. *Analisis Penyebab Terjadinya Non Performing Financing pada Bank Umum Syariah di Indonesia*. Jurnal Ilmiah Universitas Negeri Semarang.
- Safitri. 2016. *Analisis Penerapan Strategi Promosi dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Limpung*. Skripsi.
- Sugiyono. 2004. *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis Dalam Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- _____. 2010. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara



LAMPIRAN-LAMPIRAN

A. IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk istilah identitas anda dengan benar.

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Pendidikan terakhir :

B. PETUNJUK UMUM KUESIONER

Bagian Pertama adalah **Kenyataan Pelayanan PT.Bank Pengkreditan Rakyat Pitih Gumarang Cabang Mataram yang anda terima atau yang anda rasakan selama ini, dengan pilihan**

- | | |
|-----|-----------------------|
| SS | = Sangat Setuju |
| S | = Setuju |
| N | = Netral |
| TS | = Tidak Setuju |
| STS | = Sangat Tidak Setuju |

Tidak ada jawaban yang benar atau salah sehingga memungkinkan anda untuk secara bebas memilih alternatif jawaban sesuai dengan pandangan dan pengalaman yang Anda rasakan selama menjadi Nasabah.

C. Daftar Pertanyaan *Perceived Service* (Kenyataan).

Petunjuk : jawablah pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda chek list (√) pada alternatif jawaban yang telah disediakan.

NO	PERTANYAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
PELAYANAN CUSTOMER SERVICE						
1.	Ketepatan dalam melaksanakan janji kepada nasabah					
2.	Customer service memberikan pelayanan yang cepat dan akurat					
3.	Tindakan customer service selalu siap menghadapi keluhan yang dihadapi nasabah					
4.	Kemampuan customer service selalu siap dalam memenuhi kebutuhan perbankan nasabah					
5.	Customer service selalu baik dalam berkomunikasi dengan nasabah					
6.	Customer service mampu meyakinkan dan dapat dipercayai oleh nasabah					
7.	Menjamin keamanan nasabah didalam melakukan setiap transaksi					
8.	Memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan nasabah					
9.	Penampilan dan tutur kata customer service menarik, rapi dan sopan					
KEPUASAN NASABAH						
1.	Pelayanan customer service sesuai dengan yang di harapkan					
2.	Produk PT.Bank Pengkreditan Rakyat Pitih Gumarang Cabang Mataram berkualitas					
3.	Kepuasan selama menjadi nasabah					





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI
Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

BERITA - ACARA

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **WIDIATUL IQAMAH**
NIM : 21512A0188
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : PERBANKAN
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **"ANALISIS PENGARUH PELAYANAN KINERJA CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG DI PT BANK PENGKREDITAN RAKYAT PITHI GUMARANG CABANG MATARAM"**.

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3,5	7	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,5	7	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3	6	
4	Methodologi	3	3	9	
5	Penyajian Data	3	3	9	
6	Analisa Data	4	3	12	
7	Kesimpulan	2	3	6	
8	Konsistensi Bahasan	3	3	9	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
Jumlah		25			

TOTAL BN 81
IP ----- = 3,24
TOTAL B 25

Mataram, 16 Agustus 2019
Penguji Pendamping,

Baiq Reinelda Tri Yunarni, S.E., M.Ak
NIDN. 0807058301



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI
Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

BERITA - ACARA

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **WIDIATUL IQAMAH**
NIM : 21512A0188
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : PERBANKAN
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **"ANALISIS PENGARUH PELAYANAN KINERJA CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG DI PT BANK PENGKREDITAN RAKYAT PITHI GUMARANG CABANG MATARAM"**.

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3,5	7	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,5	7	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3	6	
4	Methodologi	3	3	9	
5	Penyajian Data	3	3	9	
6	Analisa Data	4	3	12	
7	Kesimpulan	2	3	6	
8	Konsistensi Bahasan	3	3	9	
9	Bahasa	2	3	6	
10	Sikap	2	4	8	
Jumlah		25			

TOTAL BN 79 = 3,16
IP -----
TOTAL B 25

Mataram, 16 Agustus 2019
Penguji Utama,


Drs. H. M. Junaidi, M.M
NIDN. 0807066201



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI
Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

BERITA - ACARA

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **WIDIATUL IQAMAH**
NIM : 21512A0188
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : PERBANKAN
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **"ANALISIS PENGARUH PELAYANAN KINERJA CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG DI PT BANK PENGKREDITAN RAKYAT PITIH GUMARANG CABANG MATARAM"**.

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3,5	7	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,5	7	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3	6	
4	Methodologi	3	3	9	
5	Penyajian Data	3	3	9	
6	Analisa Data	4	3	12	
7	Kesimpulan	2	3	6	
8	Konsistensi Bahasan	3	3	9	
9	Bahasa	2	3	6	
10	Sikap	2	4	8	
Jumlah		25		79	

TOTAL BN 79
IP ----- 25 = 3,16
TOTAL B

Mataram, 16 Agustus 2019
Penguji Metral,

Lalu Hendra Maniza, S.Sos., M.M
NIDN. 0828108404



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI
Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

BERITA - ACARA

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **WIDIATUL IQAMAH**
NIM : 21512A0188
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : PERBANKAN
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **"ANALISIS PENGARUH PELAYANAN KINERJA CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG DI PT BANK PENGKREDITAN RAKYAT PITIH GUMARANG CABANG MATARAM"**.

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistimatika	2	3,5	7	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,5	7	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3	6	
4	Methodologi	3	3	9	
5	Penyajian Data	3	3	9	
6	Analisa Data	4	3	12	
7	Kesimpulan	2	3	6	
8	Konsistensi Bahasan	3	3	9	
9	Bahasa	2	3	6	
10	Sikap	2	4	8	
Jumlah		25		79	

TOTAL BN 79
IP ----- 25 = 3,16
TOTAL B

Mataram, 16 Agustus 2019
Penguji Metral,

Lalu Hendra Maniza, S.Sos., M.M
NIDN. 0828108404